



SKOGSMÄSTARPROGRAMMET

Examensarbete 2015:06

Enkätundersökning om rådgivningen kring skogsbruksplaner utförda av Norra Skogsägarna

*Survey of counselling around a forest management plans made
by Norra Skogsägarna*



Jon Holmström

Enkätundersökning om rådgivningen kring skogsbruksplaner utförda av Norra Skogsägarna

Survey of counselling around a forest management plans made by Norra Skogsägarna

Jon Holmström

Handledare: Hans Högberg, SLU Skogsmästarskolan

Examinator: Eric Sundstedt, SLU Skogsmästarskolan

Omfattning: 15 hp

Nivå och fördjupning: Självständigt arbete (examensarbete) med nivå och fördjupning G2E med möjlighet att erhålla kandidat- och yrkesexamen

Kurstitel: Kandidatarbete i Skogshushållning

Kurskod: EX0624

Program/utbildning: Skogsmästarprogrammet

Utgivningsort: Skinnskatteberg

Utgivningsår: 2015

Elektronisk publicering: <http://stud.epsilon.slu.se>

Serienamn: Examensarbete /SLU, Skogsmästarprogrammet

Serienummer: 2015:06

Omslagsbild: © Jon Holmström, 2013

Nyckelord: rådgivning, skogsägare, skogsbruksplan



Sveriges lantbruksuniversitet
Skogsvetenskapliga fakulteten
Skogsmästarskolan

FÖRORD

Examensarbetet på Skogsmästarskolan innefattar 15 högskolepoäng och är ett kandidatarbete inom ämnet skogshushållning. Detta arbete är den avslutande delen på min treåriga högskoleutbildning till att utexamineras med titeln Skogsmästare

På grund av urbaniseringen så ökar behovet av att ha en skogsbruksplan, detta för att underlätta arbetet kring skogsskötseln på fastigheten. Skogsbruksplanen finns till för att med lätthet, planera och överskåda framtida åtgärder på skogsfastigheten. Norra Skogsägarna har därför bestämt sig för att utföra en kontroll på hur väl rådgivningen har fungerat mellan inspektor och markägare kring beställandet och utlämningen av deras skogsbruksplaner, som överlämnats under 2013. Detta för att få mätbara siffror på hur rådgivningen utförts mellan inspektor och skogsägare samt undersöka framtida förbättringsmöjligheter kring rådgivningen.

Uppdragsgivare för mitt examensarbete Norra Skogsägarna där min handledare varit Skogsinspektor Maurits Öjbrandt och vid SLU Studielektor Hans Högberg.

Jag vill ta tillfället till akt att tacka Nils Broman (Skogschef, Norra Skogsägarna) för att han har tilldelat mig arbetet. Jag vill också tacka Mauritz Öjbrandt (Skogsinspektor, Norra Skogsägarna) för att han har varit en viktig stöttepelare för mig, under arbetets gång. Samt ett tack till Staffan Stenhag (Universitetslektor, Skogsmästarskolan) för handledningen i rapportskrivning.

Umeå
2015-03-17

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. ABSTRACT	1
2. INLEDNING	3
2.1 BAKGRUND	3
2.2 SYFTE	3
NORRA SKOGSÄGARNNA	3
2.3 HISTORIK.....	3
2.4 ORGANISATION	4
2.5 VERKSAMHETEN	4
2.6 SKOGSBRUKSPLAN.....	4
3. MATERIAL OCH METODER	5
4. LITTERATURÖVERSIKT.....	7
4.1 TIDIGARE STUDIER.....	7
4.2 ENKÄT.....	8
<i>Vad är en enkät?</i>	<i>8</i>
<i>Öppna och icke-öppna frågor.....</i>	<i>9</i>
<i>Urval ur population</i>	<i>9</i>
5. RESULTAT.....	11
6. DISKUSSION.....	19
7. SAMMANFATTNING.....	25
8. REFERENSER	27
8.1 REFERENSER.....	27
8.2 INTERNETDOKUMENT.....	27
9. BILAGOR.....	29
9.1 ENKÄTEN	29
9.2 KOMMENTARER FRÅN FRÅGA 15, ÖVRIGA SYNPUNKTER.	34
9.3 PROCESSBESKRIVNING.....	35

1. ABSTRACT

This rapport is based on a survey that was sent to 196 randomly selected forest owners, who during 2013 ordered a forest management plan from Norra Skogsägarna. The purpose was to examine how forest owners experienced advice given by an inspector based on their forest management plan.

2. INLEDNING

2.1 Bakgrund

På Skogsmästarutbildningen så skall ett obligatoriskt examensarbete på 15 högskolepoäng utföras under det tredje och avslutande året. Jag har valt att göra mitt examensarbete med Norra Skogsägarna. Den första kontakten med Norra skogsägarna skedde under hösten 2013 för att undersöka möjligheten att utföra ett examensarbete hos dem.

En skogsbruksplan är en viktig del i kontakten mellan Norra Skogsägarnas inspektorer och markägare gällande planering av framtida skogliga åtgärder. Stor vikt läggs vid att rådgivningen skall utföras på ett så korrekt vis att markägaren förstår sig på skogsbruksplanens alla delar. Norra skogsägarna vill undersöka förbättringsmöjligheter kring skogsbruksplanens delar för att i framtiden vidareutveckla Norra Skogsägarnas tjänster.

2.2 Syfte

Syftet med denna rapport är att samla in information över hur markägare upplevde rådgivningen som Norra skogsägarna gav vid beställningen och vid levererandet av en färdig skogsbruksplan.

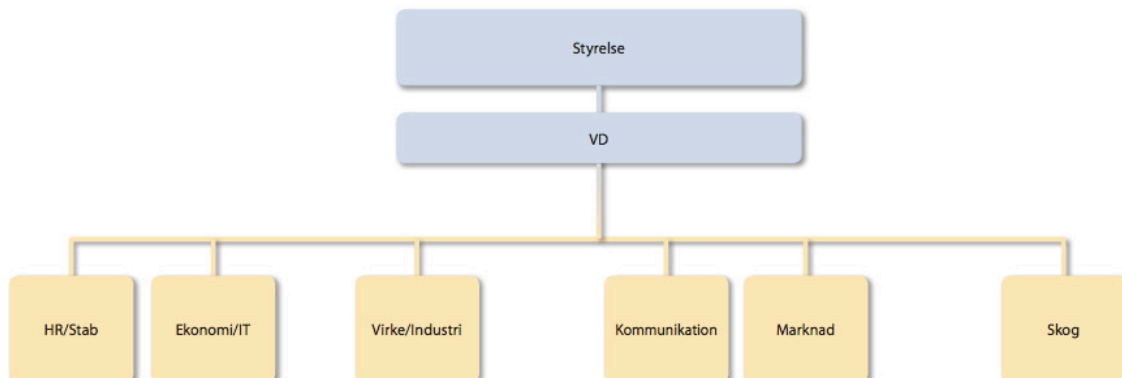
Norra Skogsägarna

2.3 Historik

I slutet av 1800-talet så hade den Norrländska skogens ekonomiska värde ökat samtidigt som skogsägaren själv inte hade inflytande över prisbildning, virkesmätning, virkesavsättning eller flottning. Detta utmynnade i att skogsägare organiserade sig i föreningar för att kunna påverka sina förhållanden. Under åren 1933-37 så bildades föreningarna Granen och Tallen, Skogsägarna Västerbotten, Norrbottens läns Skogsägarförening, Norra Ångermanlandsskogsägarförening, Södra Västerbottens Skogsägarförening och Skellefteåortens Skogsägarförening. Fusioner mellan dessa föreningar har genom åren bildat dagens Norra Skogsägarna som idag är en av de fyra stora skogsägarföreningarna i Sverige.

(Norra Skogsägarna, 2014)

2.4 Organisation



Figur 2.3.1 Norra Skogsägarnas Organisation

2.5 Verksamheten

Norra Skogsägarna ägs av cirka 16000 medlemmar med en ansluten areal på 1,1 miljon hektar skogsmark. Norra Skogsägarnas industriverksamhet består av sågarna i Kåge och Sävar samt en komponentfabrik i Ostvik samt en stolpfabrik i Agnäs, Bjurholm. Dessa sågverk producerar årligen cirka 370000 kubikmeter sågade trävaror. Förädlade träprodukter uppgick under 2013 till 78000 kubikmeter från Sävar, Kåge och Ostvik samt 64000 stycken stolpar i Agnäs. Norra Skogsägarna äger tre trävarukedjor inom bygghandel och dessa kedjor är anslutna till bygghandelskedjan XL-bygg. Norra Skogsägarna har en årlig nettoomsättning på 1,8 miljarder kronor.

(Norra Skogsägarna Årsberättelse, 2013)

2.6 Skogsbruksplan

Skogsbruksplanen är ett planeringsunderlag för att hjälpa skogsägaren att utföra rätt åtgärder vid rätt tillfälle för en hög virkesproduktion, samtidigt som hänsyn tas till natur och kulturmiljövärden på fastigheten (Norra Skogsägarna Fältinstruktion, 2014). Som skogsägare är det bra att ha uppsatta mål för fastigheten. Detta för att kunna planera och utföra åtgärder mot dessa mål.

"Planering syftar i detta fall till att vägleda skogsägaren att bruka sin skog så att största nyttoavkastning uppnås. Nyttan kan bestå av ekonomisk avkastning från virkesproduktion, men kan också bestå av naturvård (hänsyn till flora, fauna, landskapsbild, rekreation, bär, svamp, jakt, skydd mot vind, buller eller insyn). Vad som är nytta avgörs exklusivt av ägaren och uttrycks i ett mål"

(Kunskap direkt, Skogforsk, 2014)

En skogsbruksplan innehåller detaljerat kartmaterial över skogsfastigheten samt tydliga sammanställningar av skogstillståndet av skogsfastighetens alla avdelningar. Dessa avdelningar beskriver ståndort, virkesförråd, föreslagna åtgärder, alternativa åtgärder och följdåtgärder med en tidshorisont på 10 år.

(Norra Skogsägarna Fältinstruktion, 2014)

3. MATERIAL OCH METODER

Detta avsnitt innehåller förklaringen hur arbetets gång har utförts och hur jag har valt att presentera resultatet i rapporten. Norra skogsägarna utför ett stort antal skogsbruksplaner varje år och hade en databas med över 400 sålda skogsbruksplaner under 2013. I samråd med Norra skogsägarna så bestämdes det att en enkätundersökning skulle skickas till halva populationen för att få en rimlig tidsåtgång och kostnad.

Rapporten bygger på en enkätundersökning. För att kunna utföra en enkät med rätt frågeställningar krävs det en litteraturundersökning inom ämnet innan arbetet med enkäten kan påbörjas. Processen att skapa en enkät är ganska omfattande och kan ta flera månader från startgropen till en färdig produkt. Med hjälp av litteraturen så underlättades arbetet kring enkätens utformning.

Efter litteraturstudien kring ämnet anordnades ett antal personliga möten med handledare Mauritz Öjbrandt på Norra skogsägarna. Där diskuterades grundligt hur enkäten skulle utformas, vilket urval av skogsägare enkäten skulle skickas ut till och vilka frågor som skulle ställas i enkäten.

Förhoppningen var att få en hög täckningsgrad av svar från populationen eftersom det finns ett stort antal typer av skogsägare med olika syn på skogsbruksplanen. Hade ett upplägg med kvalitativa intervjuer valts istället så skulle detta ge bra svarsfrekvensen medan tidsåtgången skulle bli oacceptabelt stor. Kravet på svarsfrekvensen sattes till ett minimum av 33 %. Högre bortfall än så minskar undersökningens tillförlitlighet.

Enkätens syfte var att få in mätbart data på hur skogsägarna upplever rådgivningen som utförs av Norra Skogsägarnas inspektorer. Detta för att i framtiden kunna förbättra eller ändra Norra skogsägarnas arbetsmetodik kring rådgivningen.

Enkäten bestod av 15 frågor utformade i samråd med Mauritz Öjbrandt och med stöd av litteratur (Trost, 2012) (Ejlertsson, 2005). Den skickades ut till 196 skogsägare som enligt Norra Skogsägarnas datasystem beställt och fått en skogsbruksplan levererad under 2013.

Enkätutskicket gjordes den 10 april och skogsägarna hade fram till den 23 april att svara på enkäten. Tyvärr var Norra skogsägarnas dataregister för skogsägarnas adresser inte helt korrekt. Detta resulterade i att ett antal brev blev försenade trots att Norra skogsägarna snabbt reparerade problemet.

4. LITTERATURÖVERSIKT

Denna litteraturstudie innehåller två delar, dels tidigare studier utförda kring skogsbruksplaner och skogsägarens mål. Den andra delen består av en genomgång av arbetet kring att skapa en enkät.

4.1 Tidigare studier

I en arbetsrapport av Wilhelmsson (2011) granskas målen med skogsägandet hos enskilda skogsägare. Intervjuer utfördes med 18 skogsägare och via en kompletterande enkät drogs slutsatser om hur skogsägarna ser på sitt skogsägarande. Resultatet visade att det finns ett behov av vägledning vid målformuleringen. Studien visar att de flesta skogsägarna inte formulerat sina mål tillräckligt tydligt för att de skulle vara direkt användbara för planering.

Sonesson, Eriksson & Pettersson (2006) skriver om nytänkande kring skogsbruksplaner och att dessa bör utvecklas. Dagens skogsägare har olika behov av beslutsunderstöd kring skogsbruksplanen beroende på ekonomi, kunskap, intresse och självverksamhetsgrad för sin skogsfastighet. En intervjuundersökning utfördes med 43 olika skogsägare i Sverige. I rapporten formulerades ett koncept där skogsägarna kunde välja fritt bland individuellt anpassade planer med olika planeringstjänster med olika tidshorisonter. I slutfasen fick dessa 43 olika skogsägare möjlighet att beställa en fiktiv skogsbruksplan som anpassades individuell till denne skogsägarers mål med fastigheten eller valet att välja en traditionell skogsbruksplan.

Citat ur Sonesson, Eriksson & Pettersson.

"samtalet mellan planläggaren och markägaren före planläggningen är viktigt för att ge markägaren möjlighet att formulera sitt mål och samtidigt få en ökad delaktighet i planeringsprocessen och i förlängningen ett ökat engagemang och intresse för sitt skogsbruk."

Resultatet i rapporten visade på att 86 % av skogsägarna valde en individuellt anpassad plan. I slutsatsen skrivs det att vidareutvecklingen av dessa idéer och efterfrågan på ett mera flexibelt skogsbruksplankoncept kan leda till bättre beslut i småskogsbruket.

Gunnarsson & Mårtensson (2004) utförde sitt examensarbete genom en kvantitativ enkätundersökning till 500 slumpmässigt utvalda skogsägare angående deras mål och skogsägarförhållande. Fyra segment valdes där skogsägarna grupperades utifrån deras mål och intresse för skogliga tjänster.

- | | |
|------------------|---|
| Segment 1 | Yngre tätortsbor, delägare, 45 år och yngre samt utbor med över 50 hektar skog. Naturvården betyder oftast mer än högsta möjliga avkastning på fastigheten. Detta eftersom detta segment inte är så beroende av ekonomin från skogen för hushållskassan. De flesta skogliga tjänster var intressanta, även planering och utbildning. Tjänster mot denna grupp kan vara extra viktiga eftersom skogsägaren inte bor på fastigheten och inte har tid över för sitt skogsbruk. |
| Segment 2 | Åbor med över 150 hektar skog samt jordbrukare. Detta segment är inte lika intresserade av tjänster eftersom många av dessa är erfarna skogsägare. God ekonomisk avkastning, höga virkespriser och låga kostnader på utförda tjänster lockar detta segment. |
| Segment 3 | Ensamägande män, 61 år och äldre, Åbor med 51-150 hektar skog. God ekonomisk avkastning och ägandekänslan är av stor vikt för detta segment. |
| Segment 4 | Ensamägande kvinnor som ser till känslan att äga skog, jakt/fiske, ved/virke till eget behov samt möjlighet till egen sysselsättning. |

4.2 Enkät

Vad är en enkät?

En enkät består av ett formulär innehållande frågor med övervägande fasta svarsalternativ som sedan respondenten själv fyller i. Svarsformuläret skickas sedan i ett frankerat kuvert tillbaks till avsändaren för bearbetning. Frågornas svarsalternativ kan vara **kvantitativa** eller **kvalitativa** variabler. Skillnaden mellan dessa variabler är att kvantitativa variabler mäter någon form av numerisk kvantitet, exempel ålder, vikt och areal. Kvalitativa variabler är svar som inte går att numrera, så kallade icke-numeriska. Exempel på dessa kan vara kön eller civilstånd. De flesta frågor i en enkätundersökning räknas till kategorin kvalitativa frågor, där varje fråga har ett svarsalternativ som respondenten kan svara i stigande och fallande skala. (Ejlertsson, 2005)

Öppna och icke-öppna frågor

Svarsalternativen på en enkät bestämmer om frågorna skall klassas som öppna eller icke-öppna frågor. Skillnaden mellan dessa två är om svarsalternativet har försetts med fasta svarsalternativ eller inte. Fasta svarsalternativ betyder att respondenten endast har exempelvis en krysslåda att fylla och med icke-fasta svarsalternativ menas där att respondenten själv, med egna ord och skrift får svara på frågan.

En nackdel med icke-fasta svarsalternativ som respondenten själv får svara på är att svaren kan bli väldigt varierande. Vissa personer kan skriva radvis medan andra är ovana med skrift, har dålig handstil eller inte skriver någonting alls. Om inget svar skrivits räknas detta som internt eller sekundärt bortfall. Ett annat stort problem med öppna frågor är att det är väldigt tidsödande arbete med att analysera svaren. Därför bör den övervägande andelen av svarsalternativen vara fasta (Trost, 2012).

Urval ur population

Att samla in data från de personer som berörs av frågeställningen kan vara väldigt kostsamt och komplicerat. En tumregel är ju större urval desto större sannolikhet att det skall vara en representativt för populationen. Men totalundersökningar blir väldigt kostsamma och tidskrävande. Därför kan det vara bra att göra ett urval ur populationen som är representativt för hela populationen. Detta urval blir en miniatyrpopulation som sedan speglar hela populationen. Fördelen blir att antalet enkäter kan reduceras i antal och där igenom blir kostnaden för undersökningen betydligt lägre.

När man bestämt sig för ett enkätutskick till en population skiljer man på slumpmässigt och icke-slumpmässigt urval. Processen att skapa en enkät är ganska omfattande och kan ta flera månader från startgropen till färdig produkt så det gäller även att välja rätt urvalsmetod.

Den vanligaste urvalsmetoden är **Obundna slumpmässigt urval**. Denna metod görs vanligast med hjälp av ett dataprogram som slumpmässigt väljer ett urval.

Bundna slumpmässiga urval innebär vanligen att man lottar fram ett startnummer i en population efter att man bestämt sig för urvalets storlek. Om det är bestämt att urvalet skall vara 1000 personer ur ett medlemsregister i en förening på 10000 medlemmar så lottas det först det fram ett nummer mellan 1-9. Exempelvis dras siffran 6 och då dras medlemmar ur registret från 16-26-36 och så vidare.

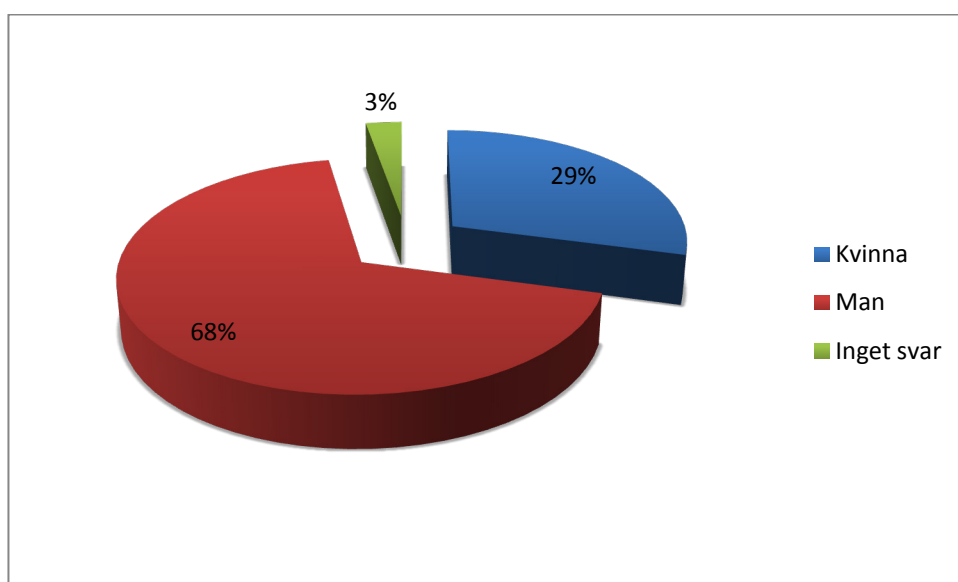
Stratifierade urval kan användas då en viss del av populationen bör överrepresenteras i undersökningen. Populationen delas då upp och man

tillämpar olika urval inom de delade populationerna. Viktigt med denna typ av urval är att de två delarna var för sig kan vara representativ för sin population men dessa två får inte slås samman.

Klusterurval och stratifierade urval påminner om varandra men skillnaden är att i klusterurval kan populationen delas in i olika kluster som väljs enligt strategiska grunder (Trost, 2012).

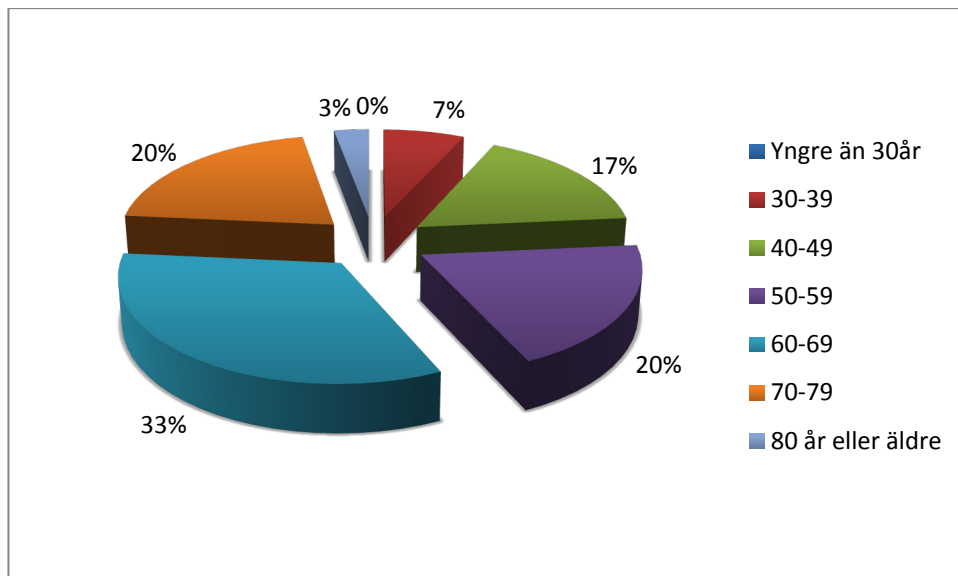
5. RESULTAT

I detta avsnitt presenteras resultatet från enkätutskicket som utfördes under april månad 2014. Ett utskick gjordes till 196 slumpmässigt valda skogsägare som enligt Norra skogsägarna har investerat i en skogsbruksplan under 2013 investerat och fått en skogsbruksplan utlämnad av Norra Skogsägarna. Personer som inte svarat på alla frågor räknas till sekundärt bortfall. Förklaringen till detta kommenterades på övriga frågor nr 15 i enkäten. Dessa kommentarer angående sekundärt bortfall presenteras i separat bilaga. Resultatet från fråga 1 blev att 71 skogsägare svarade på enkäten vilket resulterar i en svarsfrekvens på 36 %. Av dessa så svarade 29 % att de var kvinnor och 68 % att de var män. De övriga 3 % angav inget svar.



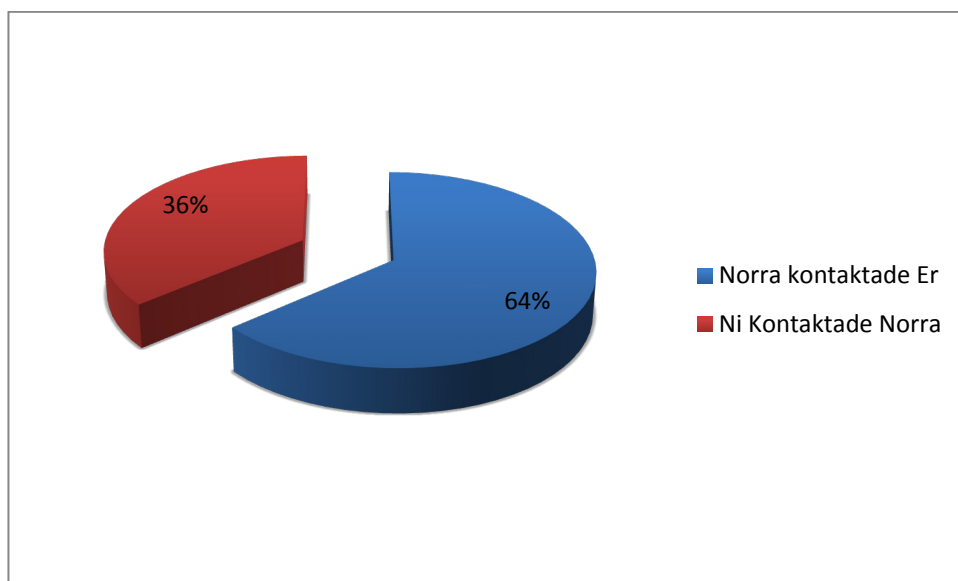
Figur 5.1 *Fördelningen mellan kvinna/man som svarat på enkäten.*

Fråga nummer två handlar om skogsägarrens ålder. Resultatet tyder på att respondenterna är av något högre åldersklass, främst övre medelåldern och äldre. Totalt svarade 71 personer på denna fråga. Den ålderskategori som fick lägst procent var personer yngre än 30 år där 0 % av respondenterna befann sig åldersmässigt. Personer 80 år eller äldre, tätt följd av personer mellan 30-39 år fick också väldigt låg procentsats.



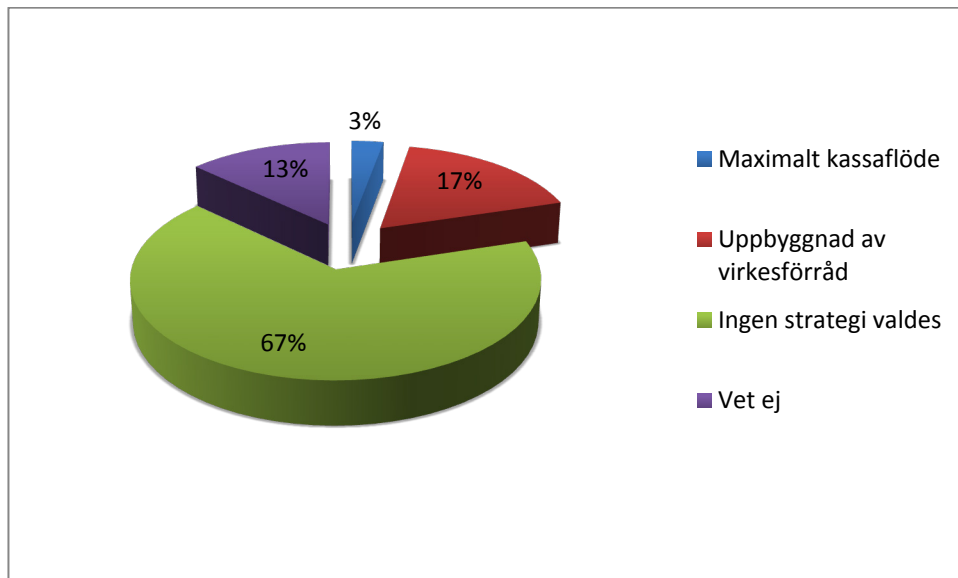
Figur 5.2 Åldersfördelningen på de skogsägare som beställt en skogsbruksplan från norra skogsägarna under 2013.

Fråga 3, *Vem tog första kontakten gällande beställning av skogsbruksplan*, besvarades av 69 personer. Huvuddelen av svaren 63 % anger att skogsägaren i fråga själva kontaktade Norra skogsägarna angående investering i en skogsbruksplan.



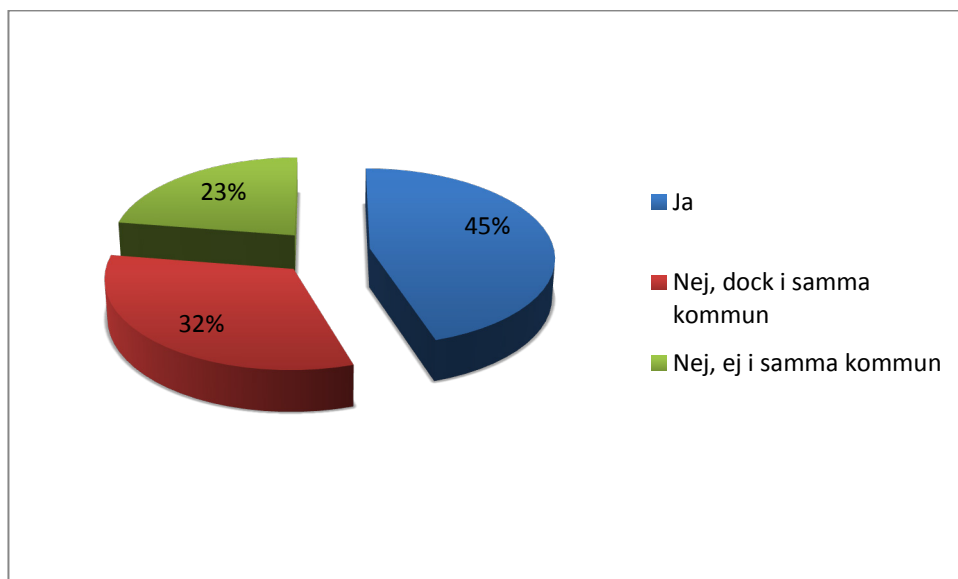
Figur 5.3. Vem tog första kontakten vid beställning av skogsbruksplan.

Fråga 4, Vilken strategi på skogsbruksplanen beställde ni utifrån målsättningen med er fastighet? Totalt 72 personer svarade på enkäten angående vilken strategi de valt när de slutligen bestämt sig för att investera i en skogsbruksplan. Resultatet visar att av 67 utförda skogsbruksplaner så har ingen strategi valts i 67 % av fallen vid beställningen.



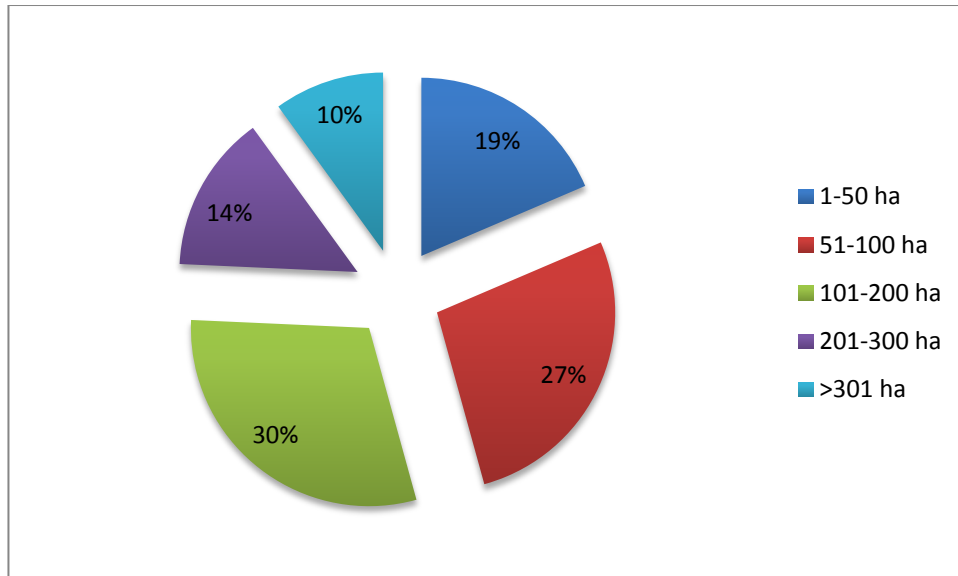
Figur 5.4 Vald strategi utifrån fastighetens målsättning.

Fråga 5, Bor Ni på fastigheten? Denna frågeställning fanns med för att få en uppfattning hur stor del av respondenterna som bor på fastigheten, bor i samma kommun eller är så kallade utbor. Resultatet visar att 45 % av de som besvarade enkäten, bor på sin fastighet.



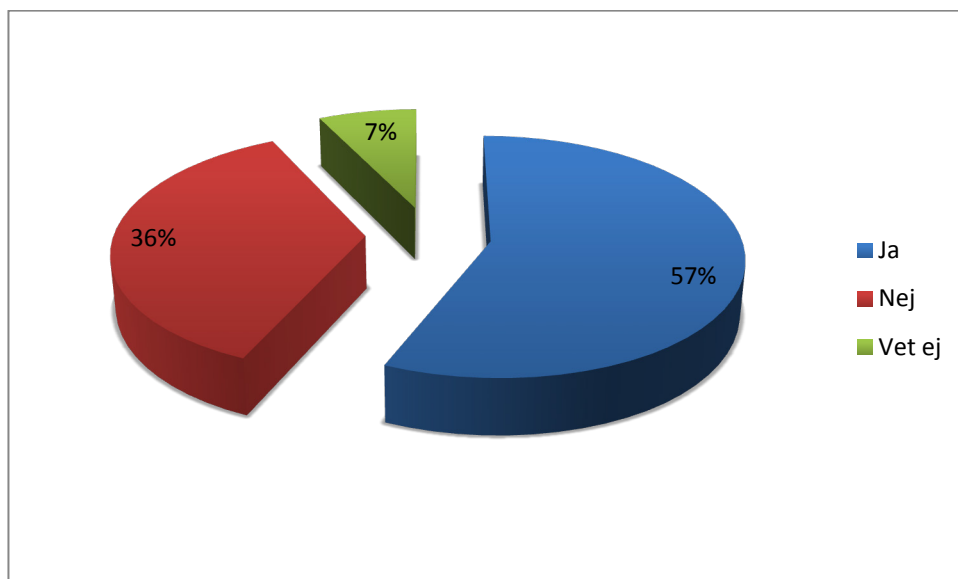
Figur 5.5 Om fastighetsägaren bor på fastigheten eller ej.

Fråga 6. *Hur stor fastighet äger ni?* Arealen på fastigheten beskrivs i denna fråga och det gick inte att utläsa att någon kategori var mer aktiva i att beställa skogsbruksplaner. Totalt svarade 70 personer på denna fråga och spridningen var stor. Största gruppen av skogsägare som svarat på enkäten äger mellan 51-100 och 101-200 hektar.



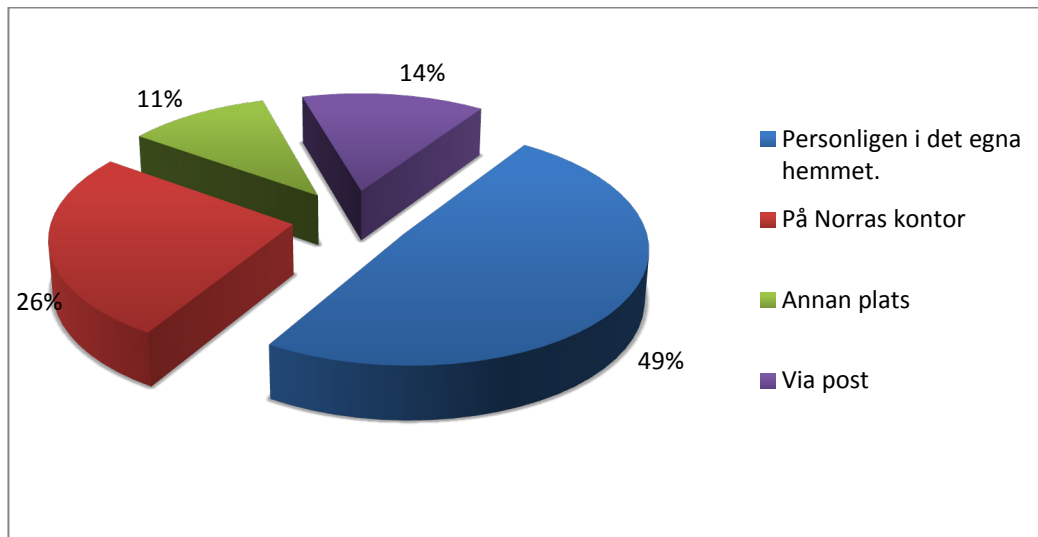
Figur 5.6 Procentsatsen visar hur stora skogsfastigheter respondenterna äger i hektar.

Fråga 7. *Kontaktades Ni av Norra skogsägarnas planläggare innan planen utfördes i fält?* Frågan visar om Norra skogsägarnas planläggare kontaktat markägaren innan hen utförde arbetet i fält. Totalt svarade 69 personer på denna fråga. Resultatet visar att 36 % av markägarna inte blev kontaktade innan fältpersonal utförde arbetet.



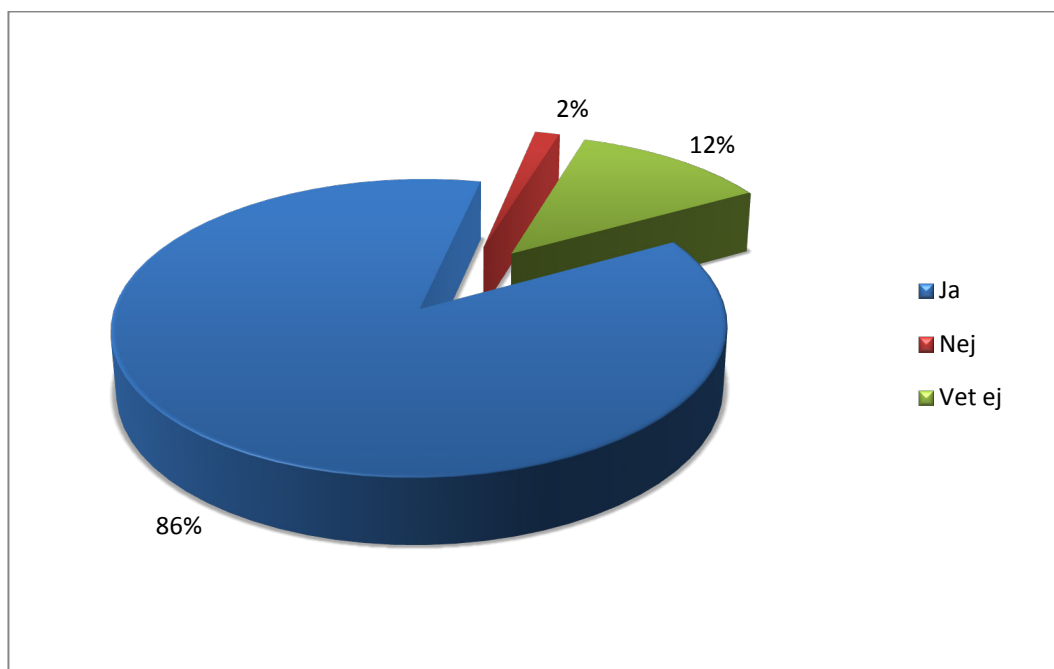
Figur 5.7 Om skogsägare kontaktades av fältpersonal innan fältarbetets start.

Fråga 8. *Hur överlämnades Er skogsbruksplan?* Av de 65 personer som svarade på fråga 8 så överlämnades 49 % av skogsbruksplanerna personligen över i hemmet. 26 % överlämnades på Norra skogsägarnas kontor. 11 % överlämnades på annan plats. 14 % överlämnades via post.



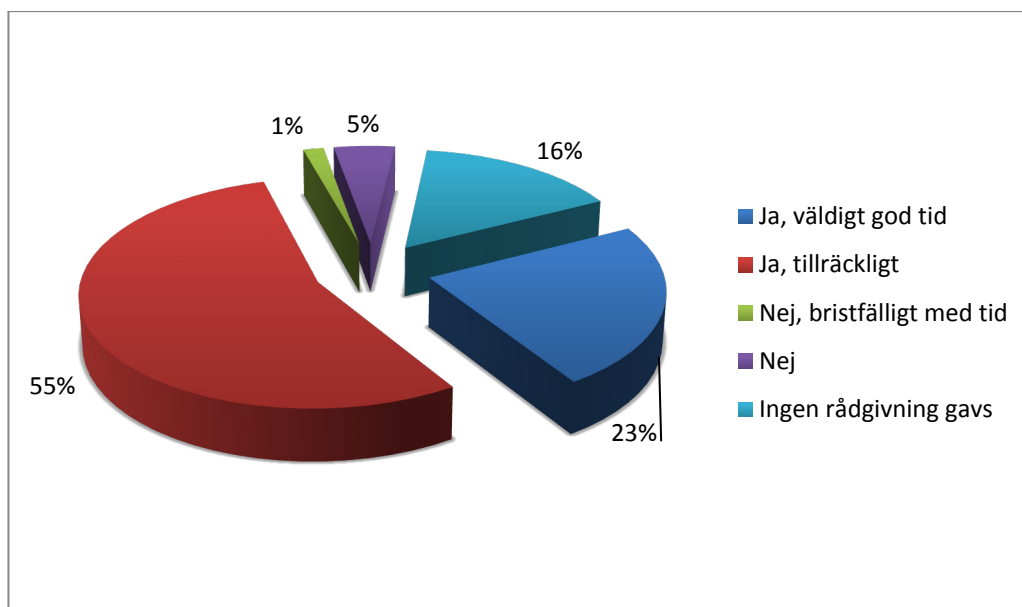
Figur 5.8 Var skogsbruksplanerna överlämnades till skogsägaren.

Fråga 9. *Överensstämmer skogsbruksplanen med Er beställning?* Denna fråga besvarades av 66 skogsägare och hela 86 % av dessa skogsbruksplaner överensstämde med beställningen. Endast 1 person svarade att de upplevde att skogsbruksplanen inte överensstämde med beställningen.



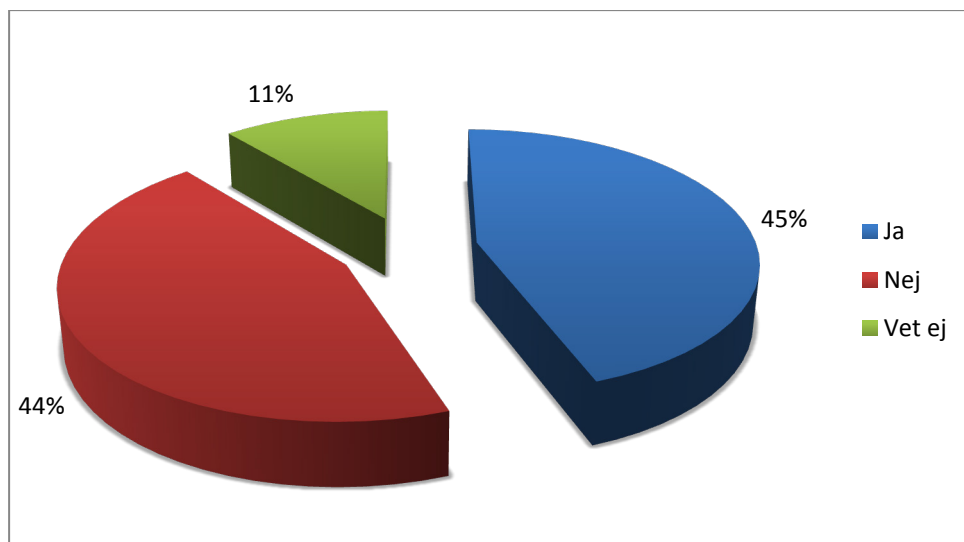
Figur 5.9 Överensstämmer skogsbruksplanen med beställningen?

Fråga 10. *Upplevde Ni att tillräckligt med tid användes vid genomgången av skogsbruksplanens alla delar?* Frågan belyser enkätens huvudfråga. 64 skogsägare besvarade denna fråga. Tyngdpunkten ligger på att tillräckligt med tid användes vid rådgivningen då 23 % svarade ”ja, väldigt god tid” samt 55 % svarade ”ja, tillräckligt med tid” på frågan. Tyvärr upplevde 16 % att ingen rådgivning gavs.



Figur 5.10 *Har skogsägaren upplevt att tillräckligt med tid användes vid rådgivningen?*

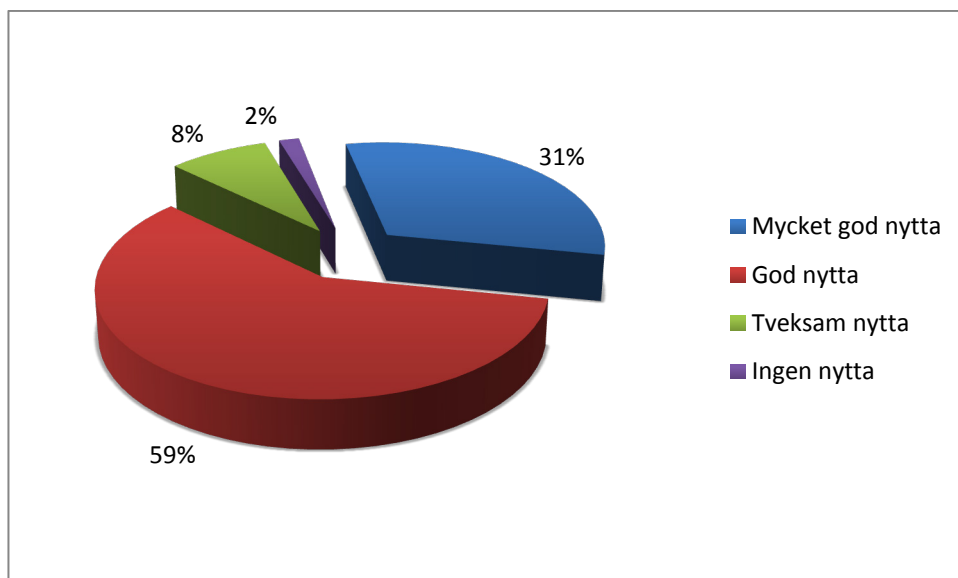
Fråga 11. *Upprättades en handlingsplan för framtida åtgärder på Er fastighet vid överlämnandet av skogsbruksplanen?* Frågan besvarades av 63 personer och svarsfrekvensen mellan om någon handlingsplan upprättats eller inte skiljer sig väldigt lite. 11 procent av de som svarat på frågan vet inte om någon handlingsplan har upprättats.



Figur 5.11 Har någon handlingsplan upprättades angående framtidaåtgärder vid överlämnandet av skogsbruksplanen?

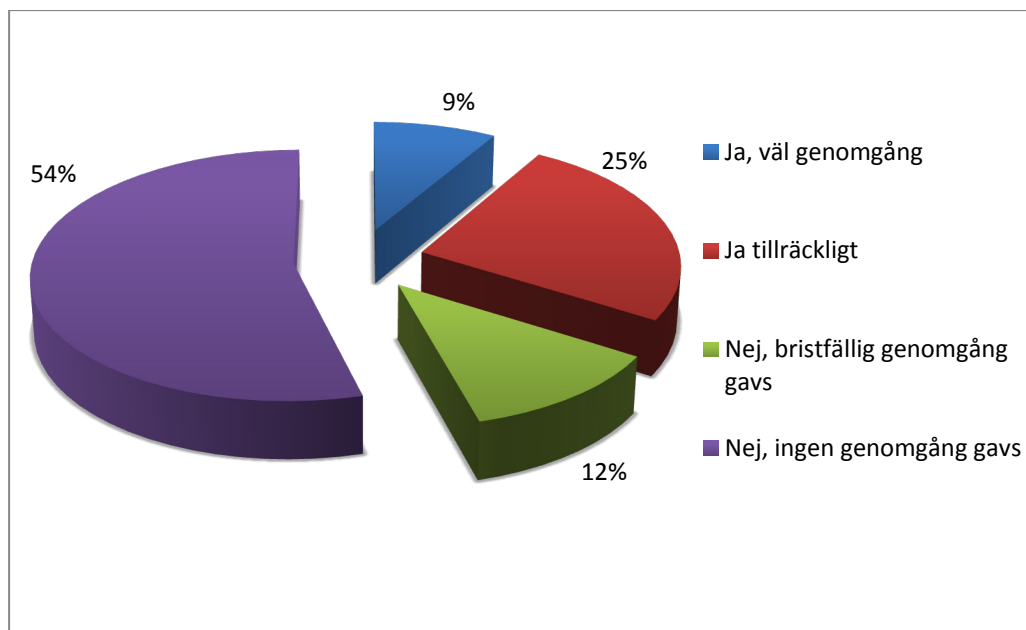
Fråga 12. Hur upplever Ni nyttan med Er skogsbruksplan?

Frågan besvarade av 61 personer och resultatet är tydligt där ca 90 % tycker att de har mycket god eller god nytta med sin skogsbruksplan. Endast en skogsägare av totalt 61 stycken ansåg sig att inte ha någon nytta av sin skogsbruksplan.



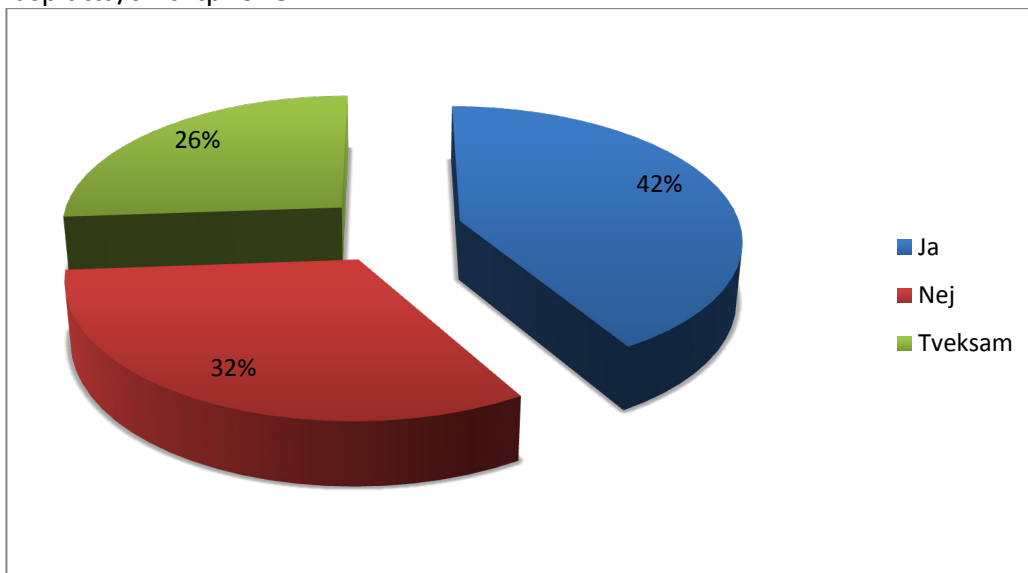
Figur 5.12 Hur mycket nytta anser sig skogsägaren ha av sin skogsbruksplan?

Fråga 13. Fick Ni en genomgång av Mina sidor, Skogsägarplan webb och NorraSplan? Frågan besvarades av 59 personer i enkäten och resultatet visar att endast 9 % av skogsägarna upplevde att de fick en väl genomgång av dessa tjänster. 25 % svarade att de fick en tillräcklig genomgång av dessa tjänster, samt hela 54 % svarade att ingen genomgång gavs.



Figur 5.13 Fick skogsägarna någon genomgång av tjänsterna Mina sidor, Skogsägarplan webb och NorraSplan?

Fråga 14. Kommer Ni att använda Er av skogsbruksplan i läsplatta/smartphone? Frågan besvarades av 65 personer i enkäten på och resultatet visar att 42 % av respondenterna kommer att använda sig av sin skogsbruksplan i läsplatta/smartphone. 27 % är tveksamma till användningen och 32 % kommer inte att använda skogsbruksplanen i läsplatta/smartphone.



Figur 5.14 Kommer skogsägarna att använda sig av skogsbruksplanen i läsplatta/smartphone?

6. DISKUSSION

Att formulera en enkät är ett tidsödande arbete och det kräver ett ganska omfattande planeringsarbete innan man kommer fram till själva frågeformuläret. I denna enkätundersökning förväntades en svarsfrekvens på 33 %. Av de 196 enkäter som skickades ut så kom 71 stycken tillbaka med svar. Vilket gav svarsfrekvens på 36 % vilket är godkänt för att kunna göra en statistisk analys på svaren. För att få högre andel svar hade det krävts att ett brev med påminnelse kunde ha skickats ut. Enkäten skickades ut i mitten av april, två veckor före påsk, vilket kan ha en del att göra med de låga svarsfrekvensen. Ett ytterligare problem med utskicket visade sig vara brister i Norra Skogsägarnas dataregister på adresserna över skogsägare som investerat och fått en skogsbruksplan utlevererad under 2013. Detta innebar till att ett antal adresser inte var korrekta och enkäterna återvände till avsändaren. Dock reparerade Norra Skogsägarna problemet kvickt med att åtgärda de felaktiga adresserna med nya korrekta adresser. Påskfirande gör att folk befinner sig på resande fot och detta kan medföra att brev och post läggs på hög och glöms bort. Annars var tiden för utskicket väldigt bra då våren 2014 kom tidigt så skogsägare kunde börja röra sig i skog och mark.

Enkäten innehöll 14 frågeställningar samt en övrig öppen fråga ifall skogsägarna hade något att tillägga. Denna enkät tog enligt test cirka 5 minuter att fylla i och var enligt min mening väldigt lätt att svara på samt enkel att överskåda. Tanken med detta var att inte göra enkäten för svår att besvara eftersom respondenten då kan strunta i att svara. Respondenten hölls anonym, även detta för att försöka uppnå hög svarsfrekvens.

Av de 71 personer som svarat på enkäten besvarade i stort sett alla personer på alla frågor förutom ett fåtal som endast besvarade några frågor i enkäten. Anledningen till uteblivet svar förklaras oftast av respondenten i den öppna frågan som avslutade enkäten..

Enkätens första fråga undersökte ifall respondenten till enkäten var kvinna eller man. Av 71 enkätsvar så var 29 % kvinnor och 68 % män. De övriga 3 % svarade blankt. Orsaken till detta blir obesvarad. En anledning kan vara att fastigheten kanske är samägd och att ägarna inte tycker att frågan har någon betydelse för undersökningen.

Fråga två avser åldersstrukturen. De flesta som skaffar skogsbruksplaner är i övre medelåldern. Denna ålderskategori är överrepresenterad bland dem som i dagsläget äger skog. Personer under 30 år har ännu inte hunnit investera i skog ännu eftersom studier och karriär tar upp stor tid och intresset för skog minskar med urbaniseringen. Framtidens generationsskifte bör förändra den rådande ägarstrukturen.

I fråga 3 så fick skogsägaren besvara vem som först tog kontakten gällande beställning av skogsbruksplanen. Där visade det sig att hela 64 % av skogsägarna själva kontaktade Norra skogsägarna när de bestämt sig för att investera i en skogsbruksplan. Resultatet överraskade mig eftersom jag trodde att resultatet skulle peka mot att det var Norra skogsägarna som påvisat markägaren vikten av att ha en skogsbruksplan. Undersökningen täcker dock inte ifall Norra skogsägarna vid ett tidigare skede påvisat markägaren om vikten att ha en skogsbruksplan och därigenom påverkat markägaren till beslutet indirekt.

Fråga 4 undersökte om skogsägaren hade valt någon speciell strategi på skogsbruksplanen för att möta målet med fastigheten. Resultatet visade att 67 % av de tillfrågade inte hade beställt någon speciell strategi på sin skogsbruksplan och hela 13 % visste inte ifall det var beställt någon speciell strategi. Sonesson, Eriksson & Pettersson skriver i sin rapport om att dagens skogsägare behöver beslutsunderstöd kring skogsbruksplanen beroende på ekonomi, kunskap, intresse och självverksamhetsgrad för sin skogsfastighet. Resultatet i enkäten tyder på att rådgivningen i startskedet av skogsbruksplanens beställning är bristfällig, eftersom en skogsskötselstrategi bör väljas av skogsägaren. Detta val är av stor vikt eftersom det leder vidare till det arbete Norra skogsägarnas fältpersonal skall utföra i fält. I Norra skogsägarnas fältinstruktion står det skrivet i introduktionen:

*"Inför fältarbetet **skall** markägarens synpunkter och önskemål beaktas, och i **samråd** med markägare utforma en plan för ett lönsamt skogsbruk på fastigheten.*

*Markägaren **skall** kontaktas per telefon av planläggaren **innan fältarbetet påbörjas**, för att markägaren **skall** ha möjlighet att delge sina synpunkter med skogsägandet."*

(Norra Skogsägarna Fältinstruktion, 2014)

Enligt Wilhelmssons arbetsrapport angående enskilda skogsägars målformulering visade resultatet på att många skogsägare behöver vägledning vid beslutet av fastighetens målformulering. Många skogsägare hade i studien inga tydliga mål med skogsägandet och därigenom försvåras planläggningen. Därför bör rådgivningen, innan skogsbruksplanen utförs i fält, utökas för att skapa en tydligare bild av vad markägaren har för synpunkter och mål med sitt skogsägande. Har markägaren inga mål bör inspektör stå till tjänst med att upplysa om eventuella målsättningar som kan finnas. Görs inte detta hamnar beställningen i en traditionell skogsbruksplan med generell skogsskötsel.

Denna fråga leder oss in på resultatet från fråga 7 där respondenten fick svara på ifall denne blivit kontaktad av fältpersonal innan planen utfördes i fält. Frågan besvarades av 69 skogsägare och resultatet visar att 36 % av markägarna inte blev kontaktade innan fältpersonal utförde arbetet. Dessa skogsägare får alltså ingen chans att delge sina synpunkter och sitt mål med skogsägandet ifall dessa skogsägare inte har valt en strategi på

skogsbruksplanen redan vid beställningstillfället. Av skogsägarna blev 57 % kontaktade av fältpersonal innan fältarbetet och fick där en chans att påverka strategin med skogsbruksplanen om någon strategi inte hade valts vid beställningstillfället. Analysen jag gjort av detta kan peka mot att en uppgradering av Norra skogsägarna processbeskrivning bör göras så att inte någon viktig del i arbetet kring en färdigställd skogsbruksplan faller i glömska. Varje del i arbetet bör standardiseras i en ny processbeskrivning. Detta för att alla inspektorer skall ha en mall att följa så att arbetsprocessen förenklas. Vikten av att all information mellan skogsägare, inspektor och fältpersonal följs upp under skogsbruksplanens uppbyggnad är av stor vikt för att skogsägaren skall vara nöjd med resultatet. Detta skulle underlättas med en checklista av processbeskrivningen.

Skogsbruksplanen skall överlämnas personligen enligt Norra skogsägarnas processbeskrivning. Detta är av stor vikt om rådgivningen skall ske. Resultatet från hur skogsbruksplanen överlämnades visade på att cirka 49 % av skogsbruksplanerna överlämnades i hemmet, 26 % överlämnades på Norra skogsägarnas kontor.

"Leverans av den färdiga skogsbruksplanen görs av skogsinspektorn. Om möjligt hålls en genomgång av planen tillsammans med markägaren i samband med leveransen. Om inte det är möjligt bokas en träff in vid ett senare tillfälle för genomgång. Kontakten med skogsägaren bör ha tagits inom 3-4 veckor efter att inspektorn mottagit den färdiga planen" (Skogsägarna, Riktlinjer för skogsbruksplaner, 2012)

Ursprungsfrågan som enkäten delvis bygger på, angående rådgivningen mellan skogsägare och inspektor vid genomgången av skogsbruksplanens alla delar var en väldigt intressant fråga. Kontakten mellan parterna är väldigt viktig för att bygga en långsiktig relation. En skogsbruksplan är ett bra hjälpmedel för skogsägaren och kan vara en del i Norra skogsägarnas virkesanskaffning och stor vikt bör läggas vid att en god kontakt hålls med medlemmarna. Därför är det av stor vikt att den rådgivning som Norra skogsägarna inspektorer utförs på ett godtagbart sätt vid alla överlämningar av skogsbruksplaner. Ett möjligt alternativ för att förbättra rådgivningen kan vara att granska och uppdatera processbeskrivningen. Detta för att alla de viktiga delmomenten skall följas, behandlas och checkas av, innan den färdiga produkten kan faktureras. Det står att läsa i Norra skogsägarnas processbeskrivning för skogsbruksplaner:

Punkt 7:

"Skogsinspektorn går igenom åtgärdsförslagen med markägaren och diskuterar mål samt åtgärder både på lång och kort sikt. Norra Skogsägarna vill ha ett långsiktigt samarbete med skogsägaren".

(Riktlinjer för skogsbruksplaner, 2012)

Fråga 10 undersökte om skogsägaren upplevde att tillräcklig tid användes vid rådgivningen om skogsbruksplanens alla delar och resultatet. Av svaren utläses att 78 % av skogsägarna svarat "Ja, väldigt god tid" och "Ja, tillräckligt", vilket är ett godkänt resultat. För att förbättra rådgivningen så

att alla skogsägare är nöjda med rådgivningen måste alla delar i kedjan fungera, från beställandet till fältarbetet och utlämnandet.

En väldigt intressant fråga gällande virkesanskaffningen och långsiktig kontakt mellan skogsägaren och Norra skogsägarna är ifall någon handlingsplan upprättades vid överlämnandet. Svaren på enkäten visade på att 45 % av de överlämnande skogsbruksplanerna resulterade i en framtida handlingsplan för skogliga åtgärder. Dock visade även siffrorna att 44 % av överlämnandena inte resulterade i en handlingsplan och hela 11 % av skogsägarna inte hade någon aning om det hade upprättats någon handlingsplan för skogliga åtgärder. Detta är en fråga Norra skogsägarna bör undersöka närmare. En stor del av virkesanskaffningen kan troligtvis förbättras ifall att inspektorer bevakar denna fråga bättre. Om en skogsägare beställer en skogsbruksplan från Norra skogsägarna behöver det inte betyda att skogsägaren skall anlita Norra skogsägarna för att utföra framtida skogliga åtgärder. Men det är ett gyllene tillfälle för virkesanskaffning som bör följas upp.

Hur skogsägarna upplever nyttan med deras skogsbruksplan var en fråga som fick stort genomslag. 90 % av skogsägarna upplevde att de antingen hade mycket god nytta (31%) eller god nytta (59%). Eftersom skogsägarna har beställt och betalat denna tjänst så känns det naturligt att dessa upplever nytta med skogsbruksplanen. Frågan är ju hur man definierar ordet nytta som användes i enkäten. Vissa delar i skogsbruksplanen kan vara av mindre nytta för skogsägaren och därigenom en onödigt genomförd tjänst. Andra delar behöver utvecklas och förbättras. Bland annat berör detta data från avdelningar med omedelbart åtgärdsbehov och högt virkesvärde. Detta skulle kanske göra att skogsbruksplanernas värde ökar ytterligare. Förstudien visar att vissa tjänster kring skogsbruksplanen kan behöva utvecklas för att möta nya skogsägare och deras mål. Enkätresultatet kring skogsägarens valda strategi stämmer överens med hypotesen som Sonesson, Eriksson, & Pettersson antog, att skogsbruksplanerna måste förnyas och omvärderas för att passa den enskilda skogsägarens mål med skogsägandet.

Enkätens sista fråga kan kategoriseras som en generationsfråga. Denna fråga undersökte om skogsägarna kunde tänka sig att använda sin skogsbruksplan i surfplatta/smartphone. En tjänst som utvecklats de senaste åren för att skogsägaren skall med lätthet kunna gå runt på sin fastighet och i läsplattan se i vilken avdelning hen befinner sig i samt granska avdelningsdata. Denna fråga svarades av 65 skogsägare och 42 % av dessa kommer att använda sig av sin skogsbruksplan i läsplatta/smartphone. 32 % kommer inte att använda tjänsten och 26 % är tveksam till att använda skogsbruksplanen i läsplatta/smartphone. Dessa siffror kommer troligtvis att förändras i framtiden då nästan alla personer äger en läsplatta eller smartphone i dagens samhälle. Äldre generationerna har inte vuxit upp i den datoriserade världen och ställer sig mer kritiskt till

dessa tjänster än yngre skogsägare. Jag tror att med alla hjälpmedel som för tankarna till skogsägandet så bidrar det med tankeverksamhet som gynnar skogen.

7. SAMMANFATTNING

Skogsbruksplanen är ett värdefullt verktyg för skogsägarna då de kan få en god översikt av sin fastighet samt underlätta skötseln av denna. Skogsbruksplanen bidrar även till en viktig kontakt mellan skogsägare och inspektor angående framtida skötselåtgärder som bör utföras på fastigheten.

Arbetet är en enkätundersökning vars syfte var att undersöka hur skogsägaren upplevde rådgivningen som gavs av en inspektor kring en investerad skogsbruksplan. Ytterligare frågor granskades från beställningsstart till färdig utlämnad skogsbruksplan. Detta för att få mätbar data kring hur skogsägarna ser på sin skogsbruksplanen i helhet.

196 enkäter skickades ut till slumpvis valda skogsägare som under 2013 beställt en skogsbruksplan av Norra skogsägarna. Av de utskickade enkäterna så kom 36 % tillbaka med svar.

Efter en analys av svaren så visar det sig att hela 23 % av skogsägarna tyckte att väldigt god tid användes kring rådgivningen och hela 55 % tyckte att tillräckligt med tid användes kring rådgivningen. Tyvärr upplevde 22 % av skogsägarna att bristfälligt eller ingen rådgivning gavs.

Av de utlämnade skogsbruksplanerna så överlämnades dessa till 49 % i skogsägarens egna hem, 26 % överlämnades på Norra skogsägarnas kontor. 90 % av skogsägarna som svarat på enkäten visar sig ha väldigt god eller god nytta av skogsbruksplanen.

Skogsägaren har vid beställningstillfället valet att välja strategi för skogsbruksplanen men enkäten visar att endast 20 % av skogsägarna har valt en strategi vid beställningstillfället, 67 % svarade att ingen strategi valdes vid beställningstillfället.

Slutsatsen från detta redovisade resultat pekar mot en utveckling samt uppdatering av Norra Skogsägarnas processbeskrivning kring den slutligen färdigställda skogsbruksplanen. Detta för att arbetets alla delar, från beställning till utleverans skall följas av Norra Skogsägarnas inspektorer och fältpersonal. Processbeskrivningen bör innefatta en checklista som följs så att inga viktiga moment i framställandet av en skogsbruksplan faller i glömska. Detta för att kunden skall känna sig nöjd och att se användningen i produkten som i sin tur leder till ett långsiktigt förtroende mellan Norra Skogsägarna och Skogsägarna.

8. REFERENSER

8.1 Referenser

Ejlertsson, G. (2005). *Enkäten i praktiken, En handbok i enkätmetodik*. (2 uppl.). Studentlitteratur.

Gunnarsson, F., & Mårtensson, C. (2004). *Vilka mål och behov har olika typer av skogsägare kring sitt skogsbruk*. Examensarbete, SLU.

Karlsson, S. (2014). Norra Skogsägarna Fältinstruktion. *Fältinstruktion*. Umeå: Norra Skogsägarna.

Norra Skogsägarna. (2013). *Norra Skogsägarna Årsberättelse*. Norra Skogsägarna.

Skogsägarna, N. (2012). Riktlinjer för skogsbruksplaner . *Processbeskrivning* . Umeå.

Sonesson, J., Eriksson, I., & Pettersson, F. (2006). *Beslutsunderlag för privatskogsbruk*. Skogforsk.

Trost, J. (2012). *Enkätboken* (4:de uppl.). Studentlitteratur.

Wilhelmsson, E. (2011). *Enskilda skogsägarnas målformulering*. Arbetsrapport, SLU.

8.2 Internetdokument

Norra Skogsägarna. (2014). *Norra Skogsägarnas Historik*. Hämtat från <http://www.norra.se/omnorra/foreningen/historik/Pages/default.aspx>, 2014-04-29

Kundskapdirekt. (2014). Hämtat från Skogsencyklopedin: <http://www.skogforsk.se/sv/KunskapDirekt/u/Skogsencyklopedin/?parentid=11239>, 2014-04-27

9. BILAGOR

9.1 Enkäten



Hej skogsägare!

Jag som skickar denna enkät heter Jon Holmström och jag studerar sista året på Skogsmästarskolan. I min utbildning ingår det att utföra ett examensarbete och jag har fått möjligheten att göra detta arbete åt **Norra Skogsägarna**.

Ni får denna enkät eftersom ni tidigare har beställt en skogsbruksplan från Norra skogsägarna. Denna enkät görs för att vi vill undersöka rådgivningen i samband med överlämnandet av er skogsbruksplan. Enkäten består av ett flertal frågor som tar 5-10 minuter att gå igenom.

Ni som markägare kommer att hållas anonyma eftersom inga namn anges.

Jag är högst tacksamma om ni som skogsägare kan hjälpa mig genom att svara på denna enkät. Enkäten skickas sedan åter i det frankerade svarskuvertet senast den 23 april.

Tack på förhand!

Fastighetsägaren

Fråga 1. Är Ni som fyller i enkäten...?

- Kvinna ☐
Man ☐

Fråga 2. Ange ålder på Dig som fyller i enkäten?

- Yngre än 30 år ☐
30-39 år ☐
40-49 år ☐
50-59 år ☐
60-69 år ☐
70-79 år ☐
80 år eller äldre ☐

Första kontakten

Fråga 3. Vem tog första kontakten gällande beställning av skogsbruksplan?

- Norra Skogsägarna kontaktade Er ☐
Ni som markägare kontaktade Norra skogsägarna ☐

Fråga 4. Vilken strategi på skogsbruksplanen beställde Ni utifrån målsättningen med er fastighet?

- Maximalt kassaflöde ☐
Uppbyggnad av virkesförråd ☐
Ingen strategi valdes vid beställningen ☐
Vet ej ☐

Fastigheten

Fråga 5. Bor Ni på fastigheten?

Ja ☐

Nej, dock i samma kommun ☐

Nej, inte i samma kommun ☐

Fråga 6. Ange Er fastighetsstorlek i hektar

1-20 ☐

21-50 ☐

51-100 ☐

101-200 ☐

201-300 ☐

301-400 ☐

Mer än 401 ☐

Fältarbetet

Fråga 7. Kontaktades Ni av Norra skogsägarnas planläggare innan planen utfördes i fält?

Ja ☐

Nej ☐

Vet ej ☐

Överlämningen

Fråga 8. Hur överlämnades Er skogsbruksplan?

Personligen i det egna hemmet ☐

På Norra skogsägarnas kontor ☐

Annan plats ☐

Via post ☐

Fråga 9. Överensstämmer skogsbruksplanen med Er beställning?

Ja ☐

Nej ☐

Vet ej ☐

Kommentarer.....
.....
.....
.....

Genomgång av skogsbruksplan

Fråga 10. Upplevde Ni att tillräcklig tid användes i rådgivningen mellan Er och skogsinspektör vid genomgången av skogsbruksplanens alla delar?

Ja, väldigt god tid ☐

Ja, tillräckligt ☐

Nej, bristfälligt med tid ☐

Nej ☐

Ingen rådgivning gavs ☐

Kommentarer.....
.....
.....
.....

Fråga 11. Upprättades en handlingsplan för framtida åtgärder på Er fastighet vid överlämnandet av skogsbruksplanen?

Ja ☐

Nej ☐

Vet ej ☐

Fråga 12. Hur upplever Ni nyttan med Er skogsbruksplan?

Mycket god nytta ☐

God nytta ☐

Tveksam nytta ☐

Ingen nytta ☐

Fråga 13. Fick Ni en genomgång av Mina Sidor, Skogsägarplan webb och NorraSplan?

Ja, väl genomgång ☐

Ja, tillräckligt ☐

Nej, bristfällig genomgång gavs ☐

Nej, ingen genomgång gavs ☐

Kommentarer.....
.....
.....
.....

Fråga 14. Kommer Ni att använda Er skogsbruksplanen i läsplatta/smartphone?

Ja ☐

Nej ☐

Tveksam ☐

Kommentarer.....
.....
.....
.....

Fråga 15. Övriga synpunkter gällande ämnet.....
.....
.....
.....

Tack för visat intresse

9.2 Kommentarer från fråga 15, övriga synpunkter.

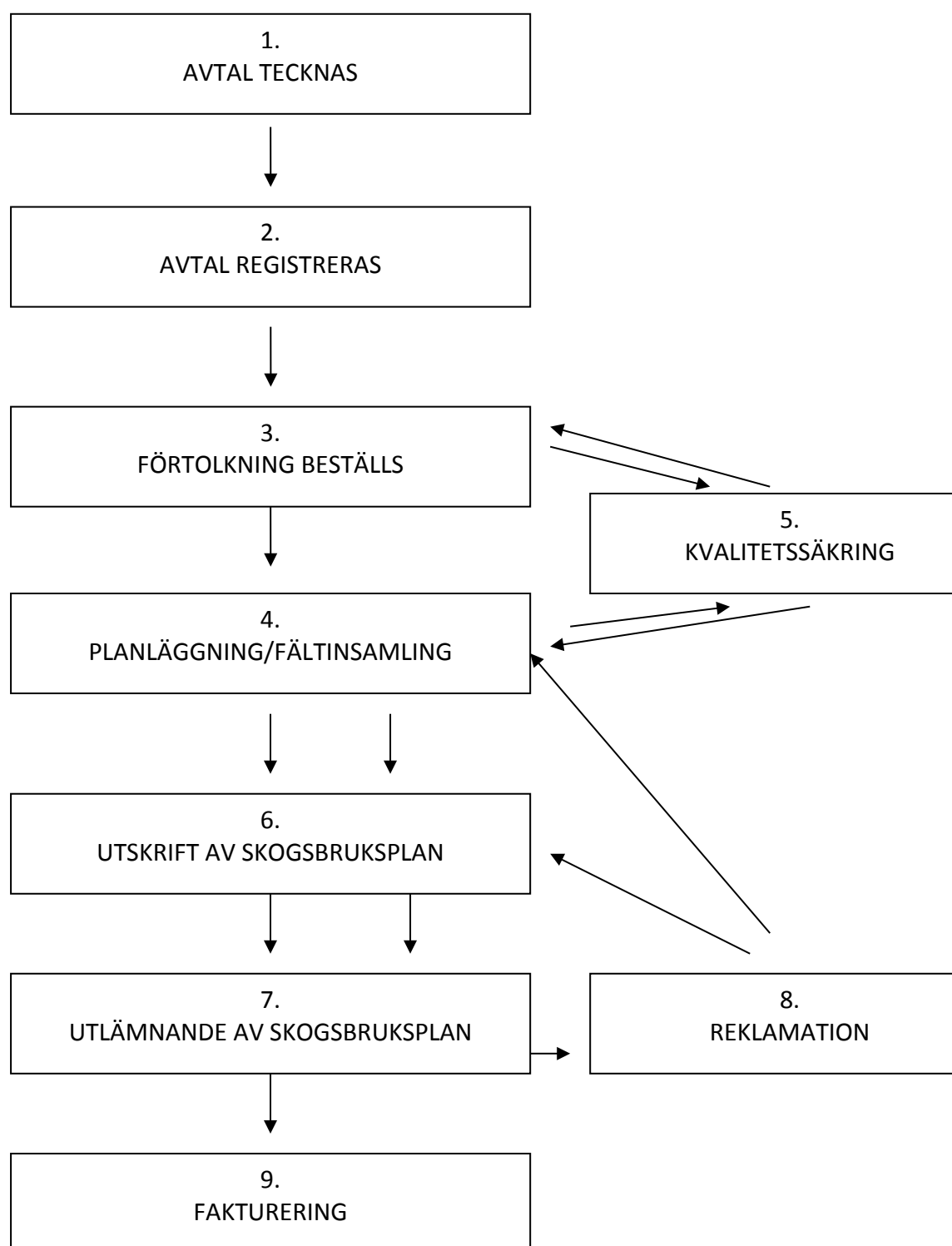
- Vi har just fått vår skogsbruksplan så vi har ej haft alla genomgångar ännu.
- Jag äger ingen dator så vissa tjänster är ej av intresse.
- Sammanslagningen av två fastigheter försvårar översikten av planen.
- Mycket usla kontakter med den person som upprättade skogsbruksplanen.
- Planen ej levererad ännu.
- Var ej hemma vid besöket så planen lämnades i postlåda. Kontakt skulle tas ifall det var några frågor. Norra är hjälpsamma och svarar på frågor eller hjälper till bara jag själv kontaktar dem och det skall jag göra nu.
- Genom denna enkät fick jag reda på att NorraSplan finns, tack!
- Min plan är utförd av SCA men eftersom den var nygjort så blev den överförd till norra genom mitt intresse att ha den i ipad/iphone.
- Har inte tillgång till dator tyvärr, fick löfte att återkomma om behov finns. Mycket bra genomgång och trevligt bemötande.
- Skogsbruksplan är beställd och levererad av skogssällskapet.
- En revidering av min skogsbruksplan gjordes och mina sidor fanns inte vid det tillfället.
- Var ej ägare till skogen vid skogsbruksplanens beställning.

9.3 Processbeskrivning

Umeå 2012-09-24

Riktlinjer för skogsbruksplaner

PROCESSBESKRIVNING



1) Här hittar du avtalet.

Planavtal tecknas med ägaren/ägarna till fastigheten. Alla planavtal hanteras enligt följande riktlinjer. Norra Skogsägarna har två år på sig att leverera den färdiga skogsbruksplanen. Ju tydligare avtal desto färre felhanteringar och mindre kringkostnader.

Prissättning enligt prislistan.

- 2) Avtalet registreras av ansvarig skogsinspektör i Norra Skogsägarnas verksamhetssystem NOVA och skickas in till skogsavdelningen för vidare hantering (granskning, registrering och arkivering). Kartassistenten på skogsavdelningen i Umeå registrerar avtalet i produktionsplaneringen och sorterar in avtalet i pärmar. Viktigt med registrering i NOVA för att premier ska falla ut vid avräkning.
- 3) Förtolkning beställs alltid och detta är ett sätt att säkerställa kvaliteten samtidigt som den ökar prestationen hos planläggarna i fält. Största vinsterna med digital fotogrammetri är en bättre avdelningsavfattning samt en mycket god skattning av medelhöjden. Medelfelet på skattningen av medelhöjden ligger runt 10 %. **Instruktionen för förtolkning hittar du här.**
- 4) Kravet vi ställer på de som jobbar med planläggning är:
 - ☐ 3 års högre skoglig utbildning eller motsvarande kompetens.

Befattningsbeskrivning för planläggare hittar du här.

De anställda utbildas en vecka i Norra Skogsägarnas regi där vi går igenom både praktiska och teoretiska moment. Fältinstruktionen skickas ut ca 3 veckor före utbildningsveckan. **Länk till fältinstruktionen!**

- 5) För att kvalitetssäkra Norra Skogsägarna skogsbruksplaner kontrolleras varje planläggare för att kunna sätta in åtgärder i tid. Ambitionen är att kontrollera 10 bestånd per anställd. Vi följer upp beståndsdata, åtgärdsförslag och målklassning. Det kontrollerade materialet används även för att följa upp det jobb förtolkarna gör. Detta är ett led i en ständig förbättrings- och kvalitetsprocess.

Entreprenörer som arbetar på skogsmark hos certifierade skogsägare ska vara entreprenörs-certifierade enligt PEFC.

Enda undantagen som finns är för nyanlitade/nystartade entreprenörsföretag under en introduktionstid på 12 månader eller då särskilda skäl föreligger, detta enligt PEFC standard. Entreprenören skickar in en kopia på certifieringsbeviset till sara.karlsson@norra.se

- 6) Planerna skrivs ut på skogsavdelningen, främst av kartassistenten. **Checklistan för pc-skog används**. Efter utskrift skickas planen till berörd skogsinspektör. Samtidigt går ett brev ut till skogsägaren/skogsägarna att planen finns färdig för leverans hos berörd skogsinspektör.
- 7) Leverans av den färdiga skogsbruksplanen görs av skogsinspektorn. Om möjligt hålls en genomgång av planen tillsammans med markägaren i samband med leveransen. Om inte det är möjligt bokas en träff in vid ett senare tillfälle för genomgång. Kontakten med skogsägaren bör ha tagits inom 3-4 veckor efter att inspektorn mottagit den färdiga planen (i normala fall). Är markägaren certifierad ska de frivilliga avsättningarna i planen förankras. Är skogsägaren inte nöjd med avsättningarna justeras planen, skrivs ut på nytt och levereras. Skogsinspektorn går igenom åtgärdsförslagen med markägaren och diskuterar mål samt åtgärder både på lång och kort sikt. Norra Skogsägarna vill ha ett långsiktigt samarbete med skogsägaren.
- 8) Alla reklamationer registreras på myran i **Incontrol** exempelvis om det saknas ett skifte eller att certifieringsprocenten inte når upp till 5 %. Mindre saker försöker vi åtgärda direkt medan sådant som kräver fältbesök måste lämnas till kommande säsong. Denna hantering är viktigt för att hålla god service ut mot kund. Även internt att kunna se mönster i reklamationerna - kan vi förbättra någonting i processen. För att utveckla verksamheten jobbar vi med ständiga förbättringar och då är dialogen med inspektorer och markägare mycket viktig.
- 9) Ca 1 månad efter utskrift faktureras planen enligt avtal. Faktureringen sköts av skogsavdelningens kartassistent.